



### HARMONOGRAM SZKOLENIA

Nazwa szkolenia	Techniki sprzedaży			
Miejsce organizacji szkolenia (dokładny adres)	ul. Szarych Szeregów 5, 35-214 Rzeszów			
Termin szkolenia	od	10.02.2020r	do	21.02.2020r
Egzamin państwowy	21.02.2020			

Lp.	Data zajęć	Temat zajęć	Godzina rozpoczęcia i zakończenia zajęć
1.	10.02.2020r	Budowanie wizerunku w sprzedaży Rozmowa telefoniczna Rozmowy telefoniczne z trudnym klientem Standardy w rozmowie telefonicznej Ćwiczenia na komunikowanie bez słów	10.00-16.30
2.	11.02.2020r	Komunikacja w sprzedaży 1. definicja komunikacji 2. rodzaje komunikacji 3. komunikacja świadoma i nieświadoma 4. elementy efektywnej komunikacji 5. komunikaty i ich znaczenie 6. Komunikacja niewerbalna  Sztuka autoprezentacji 1. Mimika twarzy, gestykulacja 2. Kinestetyka i proksemika  Komunikacja werbalna 1. Bariery w komunikacji 2. Uważne słuchanie i style słuchania 3. Błędna interpretacja komunikatów 4. Jak być słuchanym 5. Wyrażenia negatywne w komunikacji	10.00-16.30
3.	12.02.2020r	Narzędzia komunikacyjne 1. Pytania otwarte i ich rola w komunikacji 2. Pytania zamknięte i ich rola w komunikacji 3. Pytania sugerujące 4. Jak redagować i kiedy stosować odpowiednie pytania	10.00-16.30



		5. Rodzaje pytań parafrazujących  Język ciała w sprzedaży 1. Postawa pozytywna 2. Postawa negatywna 3. Jakich gestów unikać w sprzedaży	
4.	13.02.2020r	Techniki sprzedaży 1. Cele i zadania sprzedawcy 2. Co wpływa na sukces sprzedawcy 3. Cechy dobrego sprzedawcy 4. Aktywne słuchanie 5. Odpowiadanie na zarzuty 6. Strategia lejka  Efektywna sprzedaż 1. Wyrażenia pomagające w sprzedaży 2. Etapy sprzedaży 3. Rozpoczynanie rozmowy handlowej	10.00-16.30
5.	14.02.2020r	Badanie potrzeb klienta 1. Motywy jakimi kieruje się kupujący 2. Potrzeby klientów  Prezentacja oferty 1. Zachowania klientów i sposoby ich reagowania i komunikowania 2. Klient zadaniowiec, Klient analityk, Klient ekspresyjny Klient wspierający Klient krytyczny 3. Cross-selling 4. Opieka posprzedażna	10.00-16.30
6.	17.02.2020r	Obiekcje klienta 1. Rozpoznawanie obiekcji 2. Sposoby radzenia sobie z obiekcjami	10.00-16.30
7.	18.02.2020r	Podstawy NLP i raport jako technika komunikacji z klientem 1. Tajniki umysłu i jego postrzegania przez pryzmat rozmowy sprzedażowej 2. Zwroty: nie, spróbuj, ale... 3. Kotwice NLP 4. Etapy kotwiczenia 5. Definicja raportu komunikacyjnego 6. Dopasowanie i prowadzenie 7. Jak wykorzystać raport	10.00-16.30
8.	19.02.2020r	Systemy reprezentacji w NLP 1. Predykaty: słuchowiec, wzrokowiec, kinestetyk 2. Wyrażenia używane przez poszczególne typy komunikacyjne	10.00-16.30



		Sztuka asertywności 1. Definicja asertywności 2. Czym asertywność nie jest? 3. Jak prowadzić rozmowy sprzedażowe nie narażając się na odmowę, niezrozumienie, odrzucenie...	
9.	20.02.2020r	Obsługa reklamacji 1. Jak reagować na reklamacje klienta 2. Zwroty pomocne przy rozwiązywaniu konfliktów 3. Rodzaje konfliktów 4. Informacja zwrotna 5. Dysonans po zakupowy	10.00-16.30
10.	21.02.2020r	Praktyczne prowadzenie rozmów handlowych Praca handlowca z systemem CRM	10.00-16.30
			<b>RAZEM</b>